

PRÊMIO ANTP DE QUALIDADE 2013



Referenciais Comparativos de Desempenho do Trânsito


(3ª edição)





Sumário

1. A ANTP e sua Comissão da Qualidade e Produtividade	4
2. A construção de “Referenciais Comparativos de Gestão do Trânsito”	5
3. Conceitos Básicos	6
4. Proposta de Aplicação	7
4.1. Compromisso com a confidencialidade	8
4.2. Compromisso dos grupos	9
4.3. Compromisso da Comissão da Qualidade e Produtividade da ANTP	9
4.4. Estudo dos Indicadores	9
4.5. Indicadores Propostos	10
5. Detalhamento dos Indicadores Propostos	13
5.1. Resultados econômico-financeiros	13
5.2. Resultados relativos aos clientes e ao mercado	17
5.3. Resultados relativos à sociedade	24
5.4. Resultados relativos às pessoas	28
5.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio	43
5.6. Resultados relativos aos fornecedores	80
Referências Bibliográficas	85



1. A ANTP e sua Comissão da Qualidade e Produtividade

A ANTP – Associação Nacional de Transportes Públicos tem por objetivo desenvolver e difundir conhecimentos sobre o transporte público e trânsito, visando o contínuo aprimoramento deste setor.

A ANTP tem várias Comissões Técnicas, entre elas a Comissão da Qualidade e Produtividade, e Grupos de Trabalho formados para analisar questões específicas, produzindo sistematicamente projetos de grande significado para o desenvolvimento do transporte e trânsito do País.

A Comissão Técnica da Qualidade e Produtividade, em particular, tem buscado desenvolver projetos que contribuam para a melhoria do desempenho das organizações de transporte e trânsito e, em conseqüência, dos resultados proporcionados às partes interessadas (usuários, acionistas, empregados, governos e comunidades). Lançou, em 1995, o Prêmio ANTP de Qualidade, programa com ciclos bienais que objetiva estimular as entidades atuantes no transporte e trânsito na busca da excelência dos serviços prestados e da gestão das organizações.

O Prêmio tem recebido cerca de 20 inscrições por ciclo, números que comparados a prêmios similares evidenciam uma vigorosa resposta do setor aos chamamentos para a implantação de processos de melhoria sistematizados e embasados em informações e análises.

Um processo de melhoria orientado para a satisfação das partes interessadas, como o é o processo previsto pelo Prêmio ANTP de Qualidade, exige informações e análises comparativas com outras entidades. A organização precisa avaliar seus resultados e processos face àqueles considerados excelentes para procurar buscar melhorar seu desempenho e/ou manter-se na liderança.

2. A Construção de “Referenciais Comparativos de Gestão do Trânsito”

Organizações candidatas ao Prêmio ANTP de Qualidade e outras que, embora não candidatas, usaram os Critérios do Prêmio ANTP de Qualidade para promoverem autoavaliação e melhorias internas, relatam dificuldades na obtenção e utilização de informações comparativas.

Em 1998, a Comissão da Qualidade e Produtividade estabeleceu como uma de suas prioridades o desenvolvimento de uma metodologia de busca e coleta de informações comparativas, de forma a proporcionar às Organizações voltadas para o transporte público urbano e metropolitano um instrumento valioso, não só com vistas a uma possível candidatura ao Prêmio, mas principalmente, à melhoria de seus resultados, através de comparações entre as suas práticas e as melhores existentes no mercado.

Desta experiência desdobrou-se a necessidade de se aplicar esta metodologia para a gestão do trânsito, do que resultou na 1ª Edição dos “Referenciais Comparativos de gestão de trânsito” publicada no ciclo 2005/2007, na 2ª Edição para os critérios do ciclo 2007/2009 e na 3ª Edição para os critérios do ciclo 2009/2011.

Essa 3ª Edição dos Referenciais Comparativos se mantém alinhada com os critérios do ciclo 2011/2013, quando foram incorporados novos indicadores para o setor para atender as diferentes esferas de atribuições das organizações que integram o Sistema Nacional de Trânsito. A 3ª edição tem por objetivos:

- **Propiciar condições para a análise de desempenho comparativo entre organizações** responsáveis pela gestão de trânsito, compartilháveis em muitos casos com as organizações responsáveis pela gestão do transporte urbano.



- **Estimular parcerias para a troca de informações.**
- **Identificar resultados e práticas que caracterizem níveis superiores de desempenho no trânsito.**
- **Fornecer referenciais adequados para o estabelecimento de metas de melhoria.**
- **Promover a melhoria global do setor** através da incorporação por outras organizações de práticas que conduzam ao desempenho superior.
- **Melhorar as condições de auto-avaliação**, segundo os Critérios do Prêmio ANTP de Qualidade/2011.

3. Conceitos básicos

- **Comparar** - Estabelecer confronto entre; cotejar; confrontar. Examinar simultaneamente, a fim de conhecer as semelhanças, as diferenças ou relações. (Aurélio Buarque de Holanda Ferreira – Novo Dicionário da Língua Portuguesa).
- **Comparação com referenciais pertinentes** - Atividade de comparar resultados e processos com outras organizações, com o objetivo de identificar oportunidades para melhoria. Esta comparação é feita com organizações consideradas apropriadas para efeito de comparação, considerando as estratégias da própria organização que busca a comparação. Informações comparativas incluem informações advindas de competidores ou de referenciais de excelência, mesmo de outros segmentos.

O objetivo predominante da comparação com referenciais de excelência é identificar melhores práticas. Contudo, a obtenção desta informação, embora fundamental, não é tudo. Para que esta técnica tenha sentido, as oportunidades de melhoria identificadas têm que ser efetivamente implementadas

nos processos de produção de serviços, ajudando a organização a melhorar seu desempenho e, conseqüentemente, a melhor atender as necessidades das partes interessadas.

Inserir-se também neste esforço a implantação a partir de 2003 pela ANTP do Sistema de Informações de Transporte e Trânsito Urbanos, em parceria com o Ministério das Cidades e o BNDES. Este Sistema consiste em banco de dados e informações especialmente desenhado para permitir às diferentes organizações do setor o adequado acompanhamento das várias facetas de caráter econômico e social envolvidas na dinâmica do transporte e trânsito urbanos dos municípios brasileiros, com população superior a 60 mil habitantes. Disponibilizado no site da entidade (www.antp.org.br), este Sistema contém indicadores pelos quais as organizações de trânsito podem comparar seus resultados.

4. Proposta de Aplicação

A comparação com referenciais de excelência encontra, em geral, duas dificuldades principais para sua realização:

- Uniformização de critérios, no tocante a indicadores utilizados e suas metodologias de cálculo e
- Disposição das organizações para fornecerem informações.

A proposta elaborada pela Comissão Técnica da Qualidade e Produtividade e oferecida à comunidade de trânsito neste documento centra-se:

- No estabelecimento de uma estrutura básica para comparação, composta de indicadores e critérios aderentes ao Prêmio ANTP de Qualidade, de forma a garantir uniformidade na metodologia de coleta de informações e no cálculo dos indicadores.



- No estímulo à formação de grupos auto-geridos de organizações que tenham afinidade e interesse na troca de informações. Sugere-se que cada grupo tenha um coordenador, eleito pelo próprio grupo, coordenador este que se responsabilizaria pela mobilização, pela coleta dos dados, por promover reuniões de análise e pelo preparo para divulgação (quando for o caso).
- No fomento do processo através de ações mobilizadoras por parte da ANTP como - seminários, encontros para debates, publicações, etc.
- Na manutenção dos grupos por período de tempo suficiente para que as oportunidades de melhoria identificadas sejam efetivamente implementadas nas entidades participantes.

4.1. Compromisso com a confidencialidade

Um componente essencial para o sucesso desta proposta é a transparência, de forma a permitir a livre troca de informações entre os participantes. Para atingir tal objetivo recomenda-se que sejam formados grupos de organizações com interesses não conflitantes e que cada grupo estabeleça compromissos de confidencialidade nos níveis em que entender necessários. Tais compromissos podem basear-se em aspectos como:

- Livre troca de dados e informações entre os membros, mas com absoluta confidencialidade fora do grupo;
- Divulgação de resultados de forma a não permitir a identificação das organizações envolvidas, a não ser com autorização escrita das mesmas;
- Cuidados com relatórios e informações emitidos pelo grupo de forma que não possam ser acessados por terceiros.
- Outros fatores, específicos para cada grupo.

4.2. Compromisso dos grupos

- É desejável que os grupos formalizem a sua constituição junto à ANTP - Comissão da Qualidade e Produtividade, através de correspondência ou fax, informando participantes e coordenador.
- Anualmente, encaminhar relatórios de atividades (resultados comparativos, benefícios para as organizações participantes, progressos e melhorias na aplicação da metodologia).

4.3. Compromisso da Comissão da Qualidade e Produtividade da ANTP

- Divulgar nos informativos da ANTP os grupos formados e resultados obtidos.
- Assessorar, na medida do possível, os grupos constituídos, através dos membros da Comissão da Qualidade e Produtividade mais próximos.
- Anualmente, em julho, divulgar os resultados dos grupos, através de publicação da ANTP (buscar-se-á apresentar as estratificações possíveis, respeitando no entanto regras de confidencialidade estabelecidas pelos diferentes grupos).

4.4. Estudo dos Indicadores

Medir o desempenho é uma importante ferramenta de um gerenciamento moderno, fundamentado em informações e análises. Um sistema adequado de medição de resultados de uma organização acelera o caminho para se atingir suas metas, permite reformulá-las de acordo com a dinâmica do ambiente e avalia o desempenho de instalações, equipamentos, pessoal e procedimentos. Ajuda ainda a identificar áreas com problemas ou deficiências e a monitorar o efeito de melhorias que vierem a ser implementadas nestas áreas.

O uso de indicadores de desempenho permite:



- Identificar as áreas de excelência e os setores onde são necessárias melhorias para que se possa alcançar o nível das melhores práticas;
- Indicar as melhorias que devem ser atingidas, levando-se em conta as diferenças de meio e estrutura entre as organizações;
- Desenvolver relações de causa e efeito e averiguar o que pode ter influência no gerenciamento da organização;
- Desenvolver um banco de dados com definições precisas, métodos de arquivamento e técnicas de análise, para uso regular no aperfeiçoamento contínuo dos processos;
- Permeiar a cultura dos indicadores de desempenho em toda a estrutura da organização, para formar e transformar a sua cultura.

Os indicadores propostos estão organizados em conformidade com a estrutura de avaliação de resultados do Prêmio ANTP de Qualidade, ou seja:

- Econômico-financeiros
- Relativos aos clientes e ao mercado
- Relativos à sociedade
- Relativos às pessoas
- Relativos aos processos principais do negócio e processos de apoio
- Relativos aos fornecedores

4.5. Indicadores Propostos

A seguir é apresentada a estrutura de indicadores sugerida. Tal estrutura foi desenvolvida procurando respeitar os seguintes princípios básicos:

- Abrangência (cobertura dos aspectos essenciais do desempenho para todas as partes interessadas na organização).

- Compatibilidade com a estrutura do Prêmio ANTP de Qualidade/2011.
- Factibilidade (número não muito elevado de indicadores e facilidade de cálculo para os indicadores escolhidos).

Estrutura de Indicadores¹

- 8.1. Econômico-financeiros
- 8.2. Resultados relativos aos clientes e ao mercado
- 8.3. Relativos à sociedade
- 8.4. Relativos às pessoas
- 8.5. Relativos aos processos principais do negócio e processos de apoio
- 8.6. Relativos aos fornecedores

Um detalhamento dos indicadores propostos, com a apresentação de seus objetivos e definições operacionais é apresentado no item 5, obedecendo à estrutura a seguir:

¹A organização e numeração acompanha a estrutura do Prêmio ANTP de Qualidade/2011, para garantir sinergia e complementaridade entre os instrumentos.



1 - ITEM

Refere-se aos Itens do Critério 8 (Resultados) do Prêmio ANTP de Qualidade (econômico-financeiros; relativos aos clientes e ao mercado; relativos à sociedade; relativos às pessoas; relativos aos processos principais do negócio e processos de apoio; relativos aos fornecedores).

2 - NOME DO INDICADOR

3 - APLICAÇÃO

Categoria de aplicação predominante – Órgãos Municipais de Trânsito, Órgãos Estaduais de Trânsito

4 - OBJETIVO

- Descrição do objetivo em se medir o indicador. Qual a sua finalidade?
- Esclarecimentos adicionais necessários à compreensão do objetivo.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

Relação matemática entre os componentes. Pode existir o caso de se ter somente um componente, do tipo quantidade de uma determinada ocorrência; Unidade da expressão matemática.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Identificação clara de todas as variáveis que compõe cada componente. Por exemplo, no absenteísmo, ao se falar em ausências, devem ser relacionadas todos os tipos de faltas consideradas em seu cálculo.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso) Quando for o caso, deverão ser explicitadas da mesma forma que o item anterior.

8 - OBSERVAÇÕES

Campo para informações adicionais



5. Detalhamento dos Indicadores Propostos

5.1. Resultados econômico-financeiros

1 - ITEM

8.1 – Resultados econômico-financeiros.

2 - NOME DO INDICADOR

8.1.1. ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE DA RECEITA – IPR

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a efetividade da metodologia de projeção da receita e a capacidade de realização (execução) da mesma. O conhecimento das eventuais distorções permitirá correção de rumos adequando as despesas ou investimentos.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IPR} = \frac{\text{RECEITA TOTAL REALIZADA}}{\text{RECEITA TOTAL ORÇADA}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de receitas realizadas.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Soma de todas as receitas auferidas no período de análise.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Soma das receitas orçadas no período de análise.

8 - OBSERVAÇÕES

Este índice apresenta quantas unidades monetárias foram arrecadadas em relação a cada unidade monetária orçada. Periodicidade: mensal.

1 - ITEM

8.1. Resultados econômico-financeiros.

2 - NOME DO INDICADOR

8.1.2. ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE DA DESPESA – IPD

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a efetividade da metodologia de projeção da despesa e a capacidade de controle dos gastos da instituição. O conhecimento das eventuais distorções permitirá correção de rumos adequando as despesas ou investimentos.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IPD} = \frac{\text{DESPESA TOTAL REALIZADA}}{\text{DESPESA TOTAL ORÇADA}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de despesas realizadas.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Soma de todas as despesas (inclusive despesas de capital = investimentos) realizadas no período de análise.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Soma de todas as despesas (inclusive despesas de capital = investimentos) orçadas para o período de análise.

8 - OBSERVAÇÕES

Este índice apresenta quantas unidades monetárias foram gastas em relação a cada unidade monetária orçada.

Periodicidade: mensal



1 - ITEM

8.1. Resultados econômico-financeiros.

2 - NOME DO INDICADOR

8.1.3. ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE – ILC

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Este índice é uma análise da situação financeira da empresa, quanto à liquidez. Mede a capacidade de pagamento da empresa no curto prazo (até 360 dias).

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{ILC} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

Resultado expresso em número índice.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Ativo circulante : São os valores disponíveis de imediato ou valores realizáveis ou transformáveis em dinheiro, até 360 dias (exemplo: caixa, banco, contas a receber, etc).

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Passivo Circulante: são os valores a pagar até 360 dias (exemplo: pagamento de fornecedores, tributos, impostos, ordenados, empréstimos, etc).

8 - OBSERVAÇÕES

Indica, no curto prazo, quantas unidades monetárias a empresa dispõe, para pagamento de cada unidade monetária de dívida.

Periodicidade: o índice será medido mensalmente.



1 - ITEM

8.1. Resultados econômico-financeiros.

2 - NOME DO INDICADOR

8.1.4. ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO GERAL – IEG

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Este indicador é uma análise da situação financeira da empresa, quanto a estrutura de capital. Demonstra, percentualmente, o comprometimento do ativo da empresa em relação as dívidas de curto e longo prazo.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IEG} = \frac{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}{\text{ATIVO TOTAL}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Passivo Circulante: são os valores a pagar até 360 dias (exemplo: pagamento de fornecedores, tributos, impostos, ordenados, empréstimos, etc)
Exigível a Longo Prazo: são os valores a pagar com prazo superior a 360 dias (exemplo: empréstimos, títulos, etc.).

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Ativo Total: São todos os bens e direitos disponíveis para a gestão da empresa (ativo circulante + realizável a longo prazo + permanente).

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: o índice será medido mensalmente.



5.2. Resultados relativos aos clientes e ao mercado

1 - ITEM

8.2. Resultados relativos aos clientes e ao mercado.

2 - NOME DO INDICADOR

8.2.1. ÍNDICE DE IMAGEM DO TRÂNSITO – IMT

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Aferir o grau de satisfação dos moradores e associá-lo à imagem do trânsito da cidade.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$IMT = \frac{(2E + B) - (R + 2P)}{(2E + B) + (R + 2P)} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de satisfação com o trânsito.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

E – Percentual de incidência de Excelente

B – Percentual de incidência de Bom

R – Percentual de incidência de Ruim

P – Percentual de incidência de Péssimo

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Idem numerador.

8 - OBSERVAÇÕES

Os percentuais acima citados serão avaliados por pesquisa de opinião por amostragem, com escala de 5 pontos: Excelente, Bom, Regular, Ruim e Péssimo.

O índice será calculado a partir da diferença entre as respostas favoráveis (excelente e bom) e desfavoráveis (ruim e péssimo). As respostas neutras (REGULAR) serão desconsideradas.

Interpretação: Quanto maiores os percentuais de Excelente e Bom, maior será o índice obtido pela fórmula. O inverso também é verdadeiro.

Associando-se a satisfação do cliente ao índice teremos um referencial da IMAGEM que a população tem do trânsito da cidade.

Periodicidade: pesquisa a cada dois anos.



1 - ITEM

8.2. Resultados relativos aos clientes e ao mercado.

2 - NOME DO INDICADOR

8.2.2. ÍNDICE DE IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO – IIO

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Aferir o grau de satisfação dos clientes da organização quanto aos serviços prestados, entendendo-se cliente como quem adquire ou utiliza os serviços da organização.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$IIO = E + B$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

E = Percentual de incidência de Excelente

B = Percentual de incidência de Bom

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Idem numerador

8 - OBSERVAÇÕES

Os percentuais acima citados serão avaliados por pesquisa de opinião por amostragem, com escala de 5 pontos: Excelente, Bom, Regular, Ruim e Péssimo.

O índice será calculado a partir da diferença entre as respostas favoráveis (excelente e bom) e desfavoráveis (ruim e péssimo). As respostas neutras (REGULAR) serão desconsideradas.

Interpretação: Quanto maiores os percentuais de Excelente e Bom, maior será o índice obtido pela fórmula. O inverso também é verdadeiro.

Associando-se a satisfação do cliente ao índice teremos um referencial da IMAGEM da organização na gestão do trânsito.

Periodicidade: pesquisa a cada dois anos.

1 - ITEM

8.2. Resultados relativos aos clientes e ao mercado.

2 - NOME DO INDICADOR

8.2.3. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES – IRE

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Aferir o grau de insatisfação dos clientes da organização.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$\text{IRE} = \frac{\sum \text{das reclamações}}{\sum \text{das manifestações}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de reclamações.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

\sum das reclamações = número total de contatos manifestando insatisfação com os serviços no período de um mês. Incluem-se as reiterações dos pedidos.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Somatória de todos os tipos de manifestações dirigidas à organização.

8 - OBSERVAÇÕES

Número de contatos corresponde ao número de telefonemas, cartas ou contatos pessoais: fax, imprensa e INTERNET (E-mail), ou conforme a característica do sistema de reclamações.

Periodicidade: o índice será medido mensalmente.



1 - ITEM

8.2. Resultados relativos aos clientes e ao mercado.

2 - NOME DO INDICADOR

8.2.4. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES CONTRA AGENTES DE TRÂNSITO – IRA

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal ou Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Aferir o grau de satisfação dos clientes em relação à ação do agente de trânsito.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IRA} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamações contra agentes de trânsito}}{\text{N}^\circ \text{ de agentes de trânsito em operação}}$$

Resultado expresso em número de reclamações por agente de trânsito.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR:

Somatório das reclamações registradas durante o mês na empresa contra agentes de trânsito.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR:

Somar o número de agentes que trabalharam efetivamente em cada dia do mês, isto é, retirar as folgas, férias, etc.

8 - OBSERVAÇÕES

As reclamações podem ser por telefone, carta, fax, internet ou contatos pessoais.

Periodicidade: o índice será medido mensalmente



1 - ITEM

8.2. Resultados relativos aos clientes e ao mercado.

2 - NOME DO INDICADOR

8.2.5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - IS

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO (definição)

Aferir o grau de satisfação dos clientes da organização quanto aos serviços prestados, entendendo-se cliente como quem adquire ou utiliza os serviços da organização.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$IS = E + B$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

E = Percentual de incidência de Excelente

B = Percentual de incidência de Bom

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

8 - OBSERVAÇÕES

Os percentuais acima citados são avaliados através de pesquisa de opinião, por amostragem, com escala de cinco pontos: excelente, bom, regular, ruim e péssimo.

É desejável que os resultados sejam estratificados por grupos de clientes, segmentos de mercado ou tipos de serviços/produtos.



1 - ITEM

8.2. Resultados relativos aos clientes e ao mercado.

2 - NOME DO INDICADOR

8.2.6. ÍNDICE DE INSERÇÃO POSITIVA NA MÍDIA – IIP

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Aferir a qualificação das notícias veiculadas espontaneamente na televisão, rádio e jornal.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IIP} = \frac{\text{Número de notícias positivas}}{\text{Número de notícias negativas}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

∑ das notícias positivas veiculadas em jornais, rádio e televisão.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

∑ das notícias negativas veiculadas em jornais, rádio e televisão.

8 - OBSERVAÇÕES

Deve-se considerar o nº de vezes que ocorreram notícias a respeito da organização ou do serviço prestado por ela. As cartas para jornal devem ser desconsideradas, assim como as notícias neutras.

O índice pode ser segmentado para cada uma das mídias.



1 - ITEM

8.2. Resultados relativos aos clientes e ao mercado.

2 - NOME DO INDICADOR

8.2.7. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA À SOLICITAÇÃO – TMS

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir o tempo médio de resposta a pedidos de serviços da organização.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{TMS} = \frac{\sum \text{de dias para resposta}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitações registradas}}$$

Resultado expresso em dias.

6 - NUMERADOR

Somatório dos dias entre a entrada da solicitação e o despacho da resposta.

7 - DENOMINADOR

Número de solicitações registradas.

8 - OBSERVAÇÕES

O tempo médio de resposta é relativo à elaboração de uma resposta ao solicitante, porém não significa, necessariamente, que a solicitação tenha sido atendida.



5.3. Resultados relativos à sociedade

1 - ITEM

8.3. Resultados relativos à sociedade.

2 - NOME DO INDICADOR

8.3.1. ÍNDICE DE OPERAÇÃO COM ALTERNATIVAS LIMPAS – IAL

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar tendência do órgão para melhoria do meio ambiente.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IAL} = \frac{\text{Frota movida a alternativas limpas}}{\text{Frota total}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual da frota que atua com alternativas limpas.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Frota movida a alternativas limpas = frota movida a gás natural, álcool, biodiesel, etc.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Frota total = frota total da organização ou do sistema, conforme o caso.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: O índice será medido anualmente.



1 - ITEM

8.3. Resultados relativos à sociedade.

2 - NOME DO INDICADOR

8.3.2. ÍNDICE DE VEÍCULOS REGULARES – IVR

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar o grau de atendimento à legislação ambiental.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IVR} = \frac{\text{Veículos Regulares}}{\text{Total de Veículos Vistoriados}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de veículos regulares.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Nº de veículos vistoriados em blitz, realizadas pela fiscalização ambiental, que estavam regulares quanto à emissão de fumaça.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Nº total de veículos vistoriados em blitz, realizadas pela fiscalização ambiental, que estavam regulares quanto à emissão de fumaça.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: O índice será medido semestralmente.



1 - ITEM

8.3. Resultados relativos à sociedade.

2 - NOME DO INDICADOR

8.3.3. NÍVEL DE AUTUAÇÕES AMBIENTAIS - NA

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO (definição)

Avaliar o grau de atendimento à legislação ambiental.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$NA = \frac{\text{Número de autuações ambientais}}{\text{Frota média em operação}}$$

Resultado expresso em autuações por veículo.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de autuações ambientais = número de autuações por não atendimento a exigências da legislação ambiental sofridas no período.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

Frota média em operação = número médio de veículos efetivamente em operação no período.

8 - OBSERVAÇÕES



1 - ITEM

8.3. Resultados relativos à sociedade.

2 - NOME DO INDICADOR:

8.3.4. ÍNDICE DE ACESSIBILIDADE FÍSICA DE INSTALAÇÕES - IAFI

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO (definição)

Avaliar o grau de acessibilidade das áreas de circulação – passeios, travessias - para pessoas portadoras de deficiência.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula):

$$\text{IAFI} = \frac{\text{Número de áreas acessíveis}}{\text{Número total de áreas}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de áreas acessíveis = número de logradouros com travessias rebaixadas e com instalações para pessoas portadoras de deficiência.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

Número total de áreas – número total de logradouros ou número total de travessias.

8 - OBSERVAÇÕES

Este indicador por ser desdobrado para cada um dos casos.



5.4. Resultados relativos às pessoas

1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.1. ÍNDICE DE INVESTIMENTO EM TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO – IDO

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a porcentagem do valor investido nas atividades de treinamento e desenvolvimento, em relação ao total da Folha de Pagamento da empresa.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IDO} = \frac{\text{Valor investido em treinamento e desenvolvimento}}{\text{Folha de pagamento}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual da folha de pagamento.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Valor investido em treinamento = total de reais investidos em atividades de treinamento e desenvolvimento.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Folha de pagamento da Empresa = total de reais gastos com a folha de pagamento da empresa.

8 - OBSERVAÇÕES

Atividades de treinamento e desenvolvimento = atividades internas + atividades externas de educação e treinamento.

Periodicidade: o índice será medido anualmente.



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.2. ÍNDICE DE TREINAMENTO - IT

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para a realização de atividades de treinamento.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$IT = \frac{\sum \text{de horas.homem de treinamento no ano}}{\text{n.º médio de empregados}}$$

Resultado expresso em número de horas de treinamento por empregado no ano.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

\sum de horas.homem de treinamento = \sum do produto " número de horas de cada treinamento X número de empregados participantes" para todos os treinamentos de capacitação do ano.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

$$\text{Nº médio de empregados} = \frac{\text{nº de empregados no 1º dia útil} + \text{nº de empregados no último dia útil no ano}}{2}$$

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: anual

Incluir todos os treinamentos exigidos por lei.



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.3 - ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO - ID

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a quantidade média de horas por empregado que são utilizadas para realização de atividades de programas de desenvolvimento.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$ID = \frac{\sum \text{de horas.homem de desenvolvimento no ano}}{\text{n.º médio de empregados}}$$

Resultado expresso em número de horas de treinamento por empregado no ano.

6. COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

\sum de horas.homem de desenvolvimento = \sum do produto " número de horas de cada atividades de desenvolvimento X número de empregados participantes" para todos os programas de desenvolvimento do ano.

7. COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

$$\text{Nº médio de empregados} = \frac{\text{nº de empregados no 1º dia útil} + \text{nº de empregados no último dia útil no ano}}{2}$$

8. OBSERVAÇÕES

Periodicidade: anual



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.4. ÍNDICE DE ROTATIVIDADE - IROT

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir o nível de rotatividade do quadro de pessoal.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IROT} = \frac{\frac{\text{n.º de admissões} + \text{n.º de demissões}}{2}}{\text{n.º médio de empregados mês anterior}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de empregados.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

$$\frac{\text{Número de admissões mês} + \text{demissões mês}}{2}$$

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

$$\text{Nº médio de empregados no mês anterior} = \frac{\text{n.º empregados no 1º dia} + \text{e último dia útil do mês}}{2}$$

8 - OBSERVAÇÕES

A rotatividade poderá ser calculada mensalmente ou anualmente. Para o cálculo anual considera-se a média do número de empregados no primeiro e último dia útil do ano.



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.5. ÍNDICE DO CLIMA ORGANIZACIONAL – ICO

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Aferir o grau de satisfação dos funcionários com a organização.

5 - FORMA DE CÁLCULO

ICO = E + B

Resultado expresso em percentual de satisfação.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

E = Percentual de incidência de Excelente

B = Percentual de incidência de Bom

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

8 - OBSERVAÇÕES

Os percentuais acima citados são avaliados através de pesquisa de clima organizacional por amostragem, com escala de cinco pontos: excelente, bom, regular, ruim e péssimo.

Periodicidade: o índice será medido a cada 2 anos.



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.6. ÍNDICE DE ABSENTEÍSMO - IAB

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir o nível mensal de faltas do quadro de pessoal.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IAB} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de faltas}}{\text{N}^\circ \text{ médio de empregados} \times \text{n}^\circ \text{ de dias de trabalho}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de faltas por empregado.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de faltas = total de faltas no trabalho (dias inteiros); inclui faltas justificadas ou não, faltas abonadas (pagas por lei, ex.: doação de sangue, luto, gala, licença paternidade, convocações oficiais), afastamento por doença ou acidente do trabalho até o 15º dia. Portanto não são consideradas para o cálculo as seguintes ausências: afastamento militar por doença ou acidente do trabalho a partir do 16º dia, serviço militar obrigatório, licença maternidade, e férias.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

$$\text{N}^\circ \text{ médio de empregados} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de empregados no } 1^\circ \text{ dia útil} + \text{n}^\circ \text{ de empregados no último dia útil}}{2}$$

O resultado deverá ser multiplicado pelo número de dias programados para o trabalho, por empregado. Se o horário for administrativo, contar os dias úteis; se for escala, contar os dias efetivamente programados para o trabalho.

8 - OBSERVAÇÕES

Como alternativa as empresas podem estratificar o índice conforme sua conveniência e/ou entendimento ou ainda, considerando a regionalidade, calcular, por exemplo, apenas as faltas não abonadas. Periodicidade: o índice será medido anualmente.



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.7. TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES DE TRABALHO - TACT

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a frequência de acidentes de trabalho.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{TACT} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de acidentes com afastamento}}{\text{n}^\circ \text{ de homens.horas trabalhadas}} \times 10^6$$

Resultado expresso em número de acidentes com afastamento por milhão de horas trabalhadas.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Conforme NR-5, incluindo acidentes de percurso.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Conforme NR-5, considerando as horas efetivas de trabalho, incluindo horas-extras.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: anual.



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.8. ÍNDICE DE GRAVIDADE DE ACIDENTES DO
TRABALHO – IGACT

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir o índice de gravidade dos acidentes do trabalho, no período (mês ou ano).

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IGACT} = \frac{\text{Dias homem perdidos}}{\text{nº de acidentes com afastamento}}$$

Resultado expresso em dias perdidos por acidente.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Conforme NR-5, incluindo acidentes de percurso.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Conforme NR-5, considerando as horas efetivas de trabalho, incluindo horas-extras.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: anual.



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.9. ÍNDICE DE REPRESENTATIVIDADE DOS GASTOS
COM BENEFÍCIOS – IBEN

3 - APLICAÇÃO

Órgãos Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a representatividade das despesas com benefícios em relação à Folha de Pagamento Nominal (associado ao nível de bem estar dos empregados).

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IBEN} = \frac{\text{Despesa total com benefícios}}{\text{Despesa total com Folha de Pagamento Nominal}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual do total da folha de pagamento nominal.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Despesa total com benefícios = benefícios previstos na Legislação Trabalhista em vigor + benefícios previstos na Convenção Coletiva de Trabalho.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Despesa Total com Folha de Pagamento Nominal = Σ dos salários base - Registrados na Carteira de Trabalho e Previdência Social.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: anual.



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.10. PERCENTUAL DE HORAS EXTRAS - PHE

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO (definição)

Medir a representatividade das horas extras em relação às horas normais.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{PHE} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de horas extras realizadas}}{\text{n}^\circ \text{ de horas totais}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de horas.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de horas extras realizadas.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de horas normais realizadas.

8 - OBSERVAÇÕES

Este indicador também pode ser feito com o valor da folha de pagamento gasto com horas extras e com o valor total da folha.

Periodicidade: mensal



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.11. REMUNERAÇÃO MÉDIA POR EMPREGADO = IRME

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO (definição)

Identificar o investimento global em termos de remuneração direta (salários, adicionais e encargos) e indireta (assistência médica, odontológica, alimentação, etc).

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$\text{IRME} = \frac{\sum \text{da folha de pagamento}}{\text{N}^\circ \text{ de empregados}}$$

Resultado expresso em percentual do total da folha de pagamento nominal.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Somatório total da folha de pagamento (com os adicionais imbutidos).

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

Número total de empregados.

8 - OBSERVAÇÕES

O somatório total da folha de pagamento inclui além do salário base, os adicionais, encargos e despesas com benefícios.



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR:

8.4.12. ÍNDICE DE CRESCIMENTO PROFISSIONAL = ICP

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO (definição)

Avaliar o grau em que a organização oferece oportunidades de ascensão profissional a seus empregados.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$\text{IPC} = \frac{\text{Total de promoções no ano}}{\text{n.º de empregados}}$$

Resultado expresso em promoções/empregado.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Total de promoções no ano = Total de empregados promovidos no ano.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

Número de empregados = n.º de empregados no último dia útil no ano.

8 - OBSERVAÇÕES

Crescimento profissional refere-se a todas as oportunidades que a empresa oferece ao empregado aumentando sua responsabilidade, influência dentro da organização ou aumento de salário.



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.13. PERCENTUAL DE MULHERES NA EMPRESA -
% MULHERES

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO (definição)

Identificar o percentual de mulheres empregadas em relação ao total de empregados na empresa.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$\% \text{ Mulheres} = \frac{\text{n.º mulheres empregadas}}{\text{Total de empregados}}$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Total de mulheres empregadas.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

Número total de empregados = n.º de empregados no último dia útil no ano.

8 - OBSERVAÇÕES

Este percentual tem sido fator determinante nas publicações de balanço social e pesquisas de clima (Great Place to Work, ou FIA/USP).

1 - ITEM

8.4. Resultados relativos às pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.14. PERCENTUAL DE MULHERES EM CARGO DE CHEFIA NA EMPRESA - % MULHERES CHEFES

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO (definição)

Identificar o percentual de mulheres empregadas em relação ao total de empregados na empresa.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$\% \text{ Mulheres Chefes} = \frac{\text{n.º mulheres em cargo de chefia}}{\text{Total de empregados}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Total de mulheres que ocupam cargos de chefia na empresa.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

Número total de empregados = n.º de empregados no último dia útil no ano.

8 - OBSERVAÇÕES

Este percentual tem sido fator determinante nas publicações de balanço social e pesquisas de clima (Great Place to Work, ou FIA/USP).



1 - ITEM

8.4. Resultados relativos a pessoas.

2 - NOME DO INDICADOR

8.4.15. INDICE DE SINDICÂNCIAS INSTAURADAS – ISI

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a relação entre o número de sindicâncias instauradas pelo total de denúncias formuladas pelos clientes e usuários.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{ISI} = \frac{\text{N.º de sindicâncias}}{\text{N.º de denúncias}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de sindicâncias instauradas.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Total de sindicâncias instauradas.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Total de denúncias formuladas.

8 - OBSERVAÇÕES



5.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio

1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.1. ÍNDICE DE PERICULOSIDADE RELATIVO A TRECHOS DE VIA – IPV

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir o número de acidentes (ponderado ou não pela gravidade dos mesmos) e relacioná-lo à extensão de via considerada, para comparar a periculosidade de trechos de via, de diferentes vias ou de sistemas viários.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IPV} = \frac{\text{N}^\circ \text{ acidentes} \times 10^6}{\text{VDM} \times 365 \times \text{L}}$$

Resultado expresso em acidentes por milhão de veículos por quilômetro de via-ano.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Pode-se adotar o total simples de acidentes ou um total ponderado conforme a gravidade dos acidentes, desde que mantenha sempre o mesmo critério para estabelecer comparações.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

VDM = Volume diário médio (simples ou equivalente), que pode ser estimado a partir de contagem do volume em hora de pico, aplicando-se a esse valor o fator de expansão para o dia todo, da via considerada.

L = Extensão do trecho de via em Km.

8 - OBSERVAÇÕES

Este índice permite comparar categorias de sistemas viários de diferentes cidades: sistemas de vias de trânsito rápido, de vias arteriais, de vias coletoras ou de vias locais (conforme artigo 60 do Código de Trânsito Brasileiro – Classificação das vias e a classificação viária contida no Plano Diretor da cidade).

Índice adotado internacionalmente.

Periodicidade: O índice será medido anualmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.2. ÍNDICE DE PERICULOSIDADE RELATIVO A QUILOMETRAGEM RODADA – IPQ

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir o número de mortos por acidentes de trânsito e relacioná-lo à quantidade de quilômetros percorridos pela frota de veículos, para comparar a periculosidade entre diferentes municípios e diferentes países.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IPQ} = \frac{\text{N}^\circ \text{ mortos} \times 10^6}{\text{N}^\circ \text{ de veículos} \times \text{km rodados}}$$

Resultado expresso em número de mortos em acidentes por milhão de quilômetros rodados.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de mortos por acidentes de trânsito.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

- Número de veículos cadastrados pelo DETRAN no município
- Quilômetros rodados pela frota de veículos.

8 - OBSERVAÇÕES

Os km rodados são estimados a partir do total de combustível consumido pela cidade adotando-se um consumo médio de combustível por veículo. Índice adotado internacionalmente.

Periodicidade: O índice deve ser medido anualmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.3. ÍNDICE DE ACIDENTES RELATIVO À FROTA – IAF

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir o número de acidentes de trânsito e relacioná-lo à frota registrada no município, para comparar o dado entre diferentes municípios e países.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IAF} = \frac{\text{Nº de acidentes} \times 10.000}{\text{Nº de veículos cadastrados}}$$

Resultado expresso em número de acidentes para cada 10.000 veículos.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Nº de acidentes de trânsito conforme dados dos boletins de ocorrência da polícia.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Nº de veículos cadastrados no município conforme dados dos DETRAN's.

8 - OBSERVAÇÕES

Este índice apresenta alguma distorção porque não considera a frota flutuante de uma cidade.

Periodicidade: o índice deve ser medido mensalmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.4. ÍNDICE DE ACIDENTES COM VÍTIMAS RELATIVO À POPULAÇÃO – IVP.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir o número de vítimas de acidentes de trânsito relacionado à população do município, visando comparar os vários municípios e países.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IVP} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de vítimas em acidentes de trânsito} \times 100.000}{\text{N}^\circ \text{ de habitantes}}$$

Resultado expresso em número de vítimas para cada 100.000 habitantes.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de vítimas de acidentes de trânsito obtido nos boletins de ocorrência policial, com ou sem óbito.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Nº de habitantes conforme dados do IBGE.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: índice deve ser medido anualmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.5. ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DE PROJETOS OPERACIONAIS DE SINALIZAÇÃO – IPO

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar a ação da organização com relação à sinalização do sistema viário.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IPO} = \frac{\text{Total de projetos operacionais implantados}}{\text{Total de projetos elaborados}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de projetos implantados.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de projetos operacionais implantados.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de projetos operacionais elaborados.

8 - OBSERVAÇÕES

Projeto Operacional é todo projeto de sinalização recebido para implantação que não se refere a manutenção. Não devem ser considerados projetos de maior complexidade.

Periodicidade: O índice será medido trimestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.6. TEMPO PARA ATENDIMENTO DE MANUTENÇÃO DA SINALIZAÇÃO VERTICAL – TSV

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar o tempo da prestação de serviços de manutenção.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{TSV} = \frac{\sum \text{tempo de execução}}{\sum \text{ocorrências atendidas}}$$

Resultado expresso em horas por ocorrência.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Tempo de execução = entende-se como o tempo compreendido entre o registro da ocorrência e a execução da solicitação (em horas).

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Ocorrências atendidas.

8 - OBSERVAÇÕES

Devem ser somadas as diversas ocorrências relativas a sinalização vertical (sinal e suporte), tais como:

- Placa caída, danificada, roubada, torcida e limpeza de placa;
- Baliza abalroada;
- Poda de árvore.

Periodicidade: O índice será medido trimestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.7. TEMPO MÉDIO PARA ATENDIMENTO DE MANUTENÇÃO DA SINALIZAÇÃO HORIZONTAL - TSH

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar o tempo da prestação de serviços de manutenção.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{TSH} = \frac{\sum \text{tempo de execução}}{\sum \text{ocorrências atendidas}}$$

Resultado expresso em horas por ocorrência.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Tempo de execução = entende-se como o tempo compreendido entre o registro da ocorrência e a execução da solicitação (em horas).

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Ocorrências atendidas.

8 - OBSERVAÇÕES

Devem ser somadas as diversas ocorrências relativas a sinalização horizontal, isto é; para refazer ou reforçar o que já existe.

As manutenções programadas referentes à corredores não devem ser contabilizadas.

Periodicidade: O índice será medido trimestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.8. ÍNDICE DE AGENTES DE TRÂNSITO PELA FROTA DO MUNICÍPIO - IAT.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Indicar a capacidade de fiscalização e operação do trânsito em relação ao porte da cidade em que atua.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IAT} = \frac{\text{Nº de agentes} \times 10.000}{\text{Nº de veículos cadastrados}}$$

Resultado expresso em número de agentes/ 10 mil veículos.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Total de agentes de trânsito credenciados pelo órgão de trânsito do município, acrescentando os policiais militares, caso estes apoiem o órgão gestor.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Frota de veículos cadastrados no município.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: Índice medido trimestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.9. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO OPERACIONAL – TAO.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar a ação pró-ativa da organização na remoção das interferências no sistema viário.

5 - ORMA DE CÁLCULO

$$\text{TAO} = \frac{\text{Horário de Liberação da via} - \text{Horário de conhecimento da interferência}}{\sum \text{ocorrências atendidas}}$$

Os resultados serão expressos em minutos/ocorrência.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Somatória dos tempos de deslocamento, em minutos, que é computado a partir da comunicação ou ciência do fato até a chegada no local e liberação da via.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Somatória das interferências atendidas.

8 - OBSERVAÇÕES

Os tempos médios serão aferidos no universo total das interferências no trânsito.

Periodicidade: O índice será medido trimestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.10. TEMPO MÉDIO PARA ATENDIMENTO DE MANUTENÇÃO DA SINALIZAÇÃO SEMAFÓRICA – TSS

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar o tempo da prestação de serviços de manutenção corretiva.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{TSS} = \frac{\sum \text{tempo de execução}}{\text{N}^\circ \text{ de ocorrência atendidas}}$$

Os resultados devem ser expressos em minutos.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Tempo de execução = entende-se como o tempo compreendido entre o registro da ocorrência e a execução da solicitação (em minutos).

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de ocorrências atendidas.

8 - OBSERVAÇÕES

Devem ser somadas as diversas ocorrências semafóricas, tais como:

- Troca de lâmpadas de grupos focais;
- Troca de controladores;
- Semáforo em flash, agarrado;
- Poda de árvore;
- Revisão de mobiliário.

Periodicidade: O índice será medido mensalmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.11. ÍNDICE DE REVISÕES SEMAFÓRICAS – IRS.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar a ação pró-ativa da organização com relação à revisão da programação semafórica.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IRS} = \frac{\text{Total dos cruzamentos revisados}}{\text{Total de cruzamentos semaforizados}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de revisões semafóricas realizadas.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Total de cruzamentos semaforizados que tiveram a programação semafórica revisada.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Total de cruzamentos semaforizados.

8 - OBSERVAÇÕES

A revisão da programação semafórica refere-se à alteração da temporização (defasagens e tempo de ciclo), ajustes na configuração e funcionamento (estágios e sequência de abertura).

Periodicidade: O índice será medido mensalmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.12. ÍNDICE DE EVENTOS – IEV.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar a ação da organização no atendimento às solicitações de eventos no sistema viário.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IEV} = \frac{\text{Total eventos acompanhados}}{\text{Total eventos solicitados}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de eventos acompanhados.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Total de eventos acompanhados ao ano, isto é, eventos em que foram empenhados materiais e agentes de trânsito.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Total de eventos solicitados ao ano.

8 - OBSERVAÇÕES

Eventos são manifestações, passeatas, festas, comemorações realizadas na via pública.

Periodicidade: O índice será medido trimestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.13. ÍNDICE DE INFRAÇÕES AO USO DE CAPACETE POR USUÁRIOS DE MOTOCICLETAS – IUC.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a taxa de uso de capacetes por usuários de motocicletas, para comparar a eficácia de diferentes medidas voltadas ao pleno uso deste equipamento de segurança.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IUC} = \frac{\text{Nº de ocupantes de motocicletas sem capacete}}{\text{Nº total de ocupantes de motocicletas fiscalizado}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de ocupantes de motocicletas com capacete.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de ocupantes de motocicletas (condutor + passageiro) usando capacete.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número total de ocupantes de motocicletas pesquisados.

8 - OBSERVAÇÕES

A amostra tem que ser estatisticamente significativa para o universo considerado. Segurança passiva visa reduzir as consequências dos acidentes, enquanto segurança ativa visa reduzir o número de acidentes. Periodicidade: O índice será medido trimestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.14. ÍNDICE DE INFRAÇÃO AO TRANSPORTE DE CRIANÇAS NOS BANCOS TRASEIROS – IBT.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a taxa de transporte de crianças exclusivamente nos bancos traseiros, para comparar a eficácia de diferentes medidas voltadas ao comportamento responsável no transporte de crianças.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IBT} = \frac{\text{Nº de veículos não transportando crianças só no banco traseiro}}{\text{Nº de veículos fiscalizado transportando crianças}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de veículos transportando crianças só no banco traseiro.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de veículos transportando crianças só no banco traseiro.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número total de veículos pesquisado transportando crianças.

8 - OBSERVAÇÕES

A amostra tem que ser significativa com relação ao universo considerado, segundo critérios estatísticos.

Periodicidade: O índice será medido trimestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.15. ÍNDICE DE INFRAÇÃO AO USO DO CINTO DE SEGURANÇA – ICS.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a taxa de uso do cinto de segurança por ocupantes de veículos, para comparar a eficácia de diferentes medidas voltadas ao pleno uso desse dispositivo de segurança.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{ICS} = \frac{\text{Nº de ocupantes NÃO utilizando cinto de segurança}}{\text{Nº total de ocupantes fiscalizados}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de ocupantes de veículos com cinto de segurança.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de ocupantes de veículos automotores (exceto motocicletas) usando o cinto de segurança, tanto no banco dianteiro como no traseiro.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número total de ocupantes de veículos pesquisados.

8 - OBSERVAÇÕES

A amostra deve ser estatisticamente significativa para o município.
Periodicidade: O índice será medido trimestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.16. ÍNDICE MÉDIO DE VEÍCULOS INFRATORES NO ESTACIONAMENTO ROTATIVO – IER

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a taxa de uso inadequado do comprovante de pagamento do estacionamento rotativo.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IER} = \frac{\text{Nº de veículos infratores}}{\text{Nº de veículos}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de veículos infratores.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de veículos estacionados em área de estacionamento rotativo que apresentavam algum tipo de irregularidade, isto é; sem comprovante de pagamento, horário vencido, talão adulterado, etc.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de veículos estacionados em área do estacionamento rotativo.

8 - OBSERVAÇÕES

A amostra deve ser estatisticamente significativa para as áreas regulamentadas por rotativo.

Periodicidade: O índice deve ser medido trimestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.17. ÍNDICE DE RENOVAÇÃO DO ESTACIONAMENTO ROTATIVO – IRE

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a relação de vagas adquiridas de estacionamento rotativo com a disponibilidade de vagas rotativas.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IRE} = \frac{\text{Nº de comprovantes de vagas adquiridas}}{\text{Nº de vagas rotativas nos dias úteis x dia útil equivalente}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de vagas ocupadas.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Nº de comprovantes de vagas adquiridas do estacionamento rotativo vendidos no mês.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Nº de vagas rotativas: dividir o número de horas de funcionamento do estacionamento rotativo pelo tempo permitido para estacionar. Multiplicar o resultado pelo número de vagas físicas disponíveis nos dias úteis e nos sábados, separadamente.

Dia útil equivalente: dividir as vagas rotativas disponíveis no sábado pelas disponíveis no dia útil. Multiplicar esse valor pelo número de sábados do mês e somar ao número de dias úteis.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: Mensal.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.18. ÍNDICE DE VENDA DE FOLHAS DE ROTATIVO – IVR.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a relação da venda de talão de estacionamento rotativo com a disponibilidade de vagas rotativas.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IVR} = \frac{\text{Nº de comprovantes de estacionamento}}{\text{Nº de vagas rotativas nos dias úteis x dia útil equivalente}}$$

Resultado expresso em número de comprovantes por vaga.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Nº de comprovantes de vagas adquiridas do estacionamento rotativo vendidos no mês.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Nº de vagas rotativas: dividir o número de horas de funcionamento do estacionamento rotativo pelo tempo permitido para estacionar. Multiplicar o resultado pelo número de vagas físicas disponíveis nos dias úteis e nos sábados, separadamente.

Dia útil equivalente: dividir as vagas rotativas disponíveis no sábado pelas disponíveis no dia útil. Multiplicar esse valor pelo número de sábados do mês e somar ao número de dias úteis.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: Mensal.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.19. VELOCIDADE MÉDIA DO SISTEMA VIÁRIO POR CATEGORIA DE VIA NOS PICOS – IVM.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

A velocidade média é uma medida do desempenho de cada corredor de tráfego da cidade ou fora dela. Representa ao usuário do sistema viário a maior ou menor fluidez do trânsito nos horários de pico de demanda.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$IVM = \frac{\sum_{i=1}^n \text{volume} \times \text{distância (índice de utilização)}}{\sum_{i=1}^n \text{volume} \times \text{tempo (índice de permanência)}}$$

Onde n é o nº de trechos do corredor.

Resultado expresso em km/h.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

É a distância total percorrida por todos os veículos no corredor de tráfego num determinado período de tempo.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

É o tempo total gasto por todos os veículos no corredor de tráfego num determinado período de tempo.

8 - OBSERVAÇÕES

Devem ser calculados indicadores distintos para os picos da manhã e tarde. Categoria de vias conforme artigo 60 do Código de Trânsito Brasileiro – CTB e classificação do Plano Diretor da cidade.

Periodicidade: O índice é ON LINE.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.20. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE PROCESSAMENTO DE AUTO DE INFRAÇÃO – PPI

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Aferir se os autos de infração efetuados pelos agentes de trânsito chegam à área de processamento para que a emissão seja feita no prazo estabelecido pelo CTB.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{PPI} = \frac{\text{Nº de Autos de Infração entregues no prazo}}{\text{Nº de Autos de Infração emitidos}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de autos de infração entregues no prazo.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de autos de infração que deram entrada na área responsável pelo processamento das multas dentro do prazo estabelecido como factível para que o infrator receba a notificação no prazo máximo de 30 dias estabelecido pelo CTB.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de auto de infração emitidos por agentes de trânsito.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: O índice deve ser medido mensalmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.21. ÍNDICE DE PERDA DE EQUIPAMENTOS – IPE.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Transito.

4 - OBJETIVO

Aferir o índice de perda de equipamentos operacionais nos trabalhos de operação e fiscalização em campo.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IPE} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de equipamentos perdidos}}{\text{N}^\circ \text{ de equipamentos disponibilizados}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de equipamentos perdidos.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de equipamentos destinados ao uso operacional que foram perdidos. Entende-se por perdidos equipamentos extraviados ou danificados na operação.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número total de equipamentos destinados ao uso operacional.

8 - OBSERVAÇÕES

Os equipamentos operacionais são cones, cavaletes, “map system”, placas de regulamentação e outros disponibilizados para a equipe de campo. Periodicidade: o índice será medido semestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.22. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO PARA COLOCAÇÃO DE FAIXAS DE PANO – PFP.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar o grau de atendimento no prazo dos pedidos de faixas de pano utilizadas para orientar o tráfego em casos de desvios, obras, alterações de mão direcional, etc.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{PFP} = \frac{\text{Nº de faixas colocadas no prazo}}{\text{Nº de faixas solicitadas no período}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de faixas colocadas no prazo.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de faixas colocadas na via pública no prazo estipulado pelo solicitante.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número total de faixas solicitadas no período.

8 - OBSERVAÇÕES

Deve-se registrar em formulário de requisição da faixa o dia em que deverá estar colocada na via.

Periodicidade: o índice deve ser medido semestralmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.23. ÍNDICE DE ATENDIMENTO DO ALMOXARIFADO - IA.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Avaliar o grau em que o almoxarifado atende aos itens solicitados e aos quantitativos especificados nas requisições de material.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$IA = \frac{\text{Nº de itens atendidos pelo almoxarifado}}{\text{Nº de itens pedidos no almoxarifado}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de itens atendidos.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de itens solicitados no almoxarifado atendidos integralmente quanto à especificação e quantitativo apontados na requisição de material.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número total de pedidos de requisição de material recebidos no almoxarifado.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: o índice deve ser medido mensalmente.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.24. TEMPO MÉDIO PARA CONTRATAÇÃO - TMC

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito

4 - OBJETIVO (definição)

Medir o período de tempo empregado nas diversas modalidades de contratação de serviços e insumos e contribuir para o estabelecimento de metas a serem atingidas em cada um das categorias.

5 – FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$\text{TMC} = \frac{\sum \text{do tempos empregados na contratação por modalidade}}{\text{Número de processos de contratação por modalidade}}$$

Resultado expresso em dias.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Somatória dos tempos reais de todos os processos de contratação no período. Tempo contado em dias úteis entre o início e o término do processo de contratação.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

Número de processos de contratação abertos segundo as modalidades empregadas.

8 - OBSERVAÇÕES

Nos órgãos gestores as modalidades de contratação estão previstas na Lei Federal 8.666/93 (licitações e contratações).

Implantado um sistema de registro de tempo é possível propor-se metas para este indicador – tantos dias para tais tipos de processo de contratação e ser feito um acompanhamento do tipo – índices contratações efetuadas ou não no prazo.

Pode gerar mais de um indicador, estratificando-se por categoria de contratação.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.25. CUMPRIMENTO DO CALENDÁRIO DE REUNIÕES PARA ANÁLISE CRÍTICA – ICC.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Transito.

4 - OBJETIVO

Medir a efetividade da realização de reuniões para análise crítica de desempenho, considerando todos os níveis da organização.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$ICC = \frac{\text{Número de reuniões realizadas}}{\text{Número de reuniões previstas}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de cumprimento do calendário de reuniões.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de reuniões realizadas = somatório de reuniões utilizadas para realizar a análise crítica da organização, levando em consideração todos os níveis comprometidos com a análise crítica.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de reuniões previstas = somatório de todas as reuniões planejadas para realização de análise crítica, em todos os níveis da organização.

8 - OBSERVAÇÕES

As reuniões devem ser comprovadas através de algum meio utilizado para registro, como por exemplo, atas.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.26. PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DOS PLANOS DE AÇÃO – ICP.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Acompanhar, percentualmente, a efetividade do planejamento estratégico, entendendo que a partir do desdobramento das estratégias são gerados planos de ação estabelecendo, entre outras coisas, prazo para realização dos mesmos. O indicador deve comparar os Planos de Ação previstos com os realizados dentro dos prazos previstos.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{ICP} = \frac{\text{Número de planos de ação realizados nos prazos previstos}}{\text{Número total de planos de ação previstos para o período}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de planos de ação realizados nos prazos.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de planos de ação realizados nos prazos previstos.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número total de planos de ação previstos para o período, decorrentes do desdobramento das estratégias.

A frequência de medição poderá ser mensal ou anual, dependendo da forma de controle a ser adotada.

8 - OBSERVAÇÕES



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.27. DISPONIBILIDADE DOS PRINCIPAIS SISTEMAS DE GESTÃO - ISG.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a efetividade dos sistemas informatizados de controle dos principais processos, sejam operacionais (gestão da manutenção ou da operação, etc.), sejam administrativos (RH, controladoria, suprimento, etc.) de forma a disponibilizar informações em tempo adequado ao processo de tomada de decisões.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{ISG} = \frac{\text{Número de horas de efetiva disponibilidade dos sistemas}}{\text{Número de horas totais de operação da empresa no mês}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de disponibilidade de sistemas.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de horas de efetiva disponibilidade dos sistemas = soma dos tempos (em horas) em que o sistema fica a disposição das pessoas que compõem a força de trabalho.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de horas totais de operação da empresa no mês, considerando o número de horas em que organização opera efetivamente (se horário comercial ou tempo integral).

8 - OBSERVAÇÕES

O número de horas de "indisponibilidade" relaciona-se ao tempo necessário para ajustes, melhorias dos sistemas ou então, reparos nos equipamentos que suportam estes aplicativos. A disponibilidade se dá pela diferença entre o número total de horas (componente do denominador) e a quantidade de horas de indisponibilidade.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.2. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO À QUALIDADE E DISPONIBILIDADE DAS INFORMAÇÕES DA GESTÃO – ISI.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Obter junto aos usuários dos equipamentos e sistemas, através de pesquisa ou outro instrumento de avaliação, a satisfação quanto à disponibilidade e qualidade dos sistemas e equipamentos para realização dos processos organizacionais.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$ISI = \frac{(2E + B) - (R + 2P)}{(2E + B) + (R + 2P)} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de satisfação.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

E – Percentual de incidência de Excelente

B – Percentual de incidência de Bom

R – Percentual de incidência de Ruim

P – Percentual de incidência de Péssimo

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Idem numerador.

8 - OBSERVAÇÕES

Os percentuais acima citados serão avaliados por pesquisa de opinião por amostragem, com escala de 5 pontos: Excelente, Bom, Regular, Ruim e Péssimo.

O índice será calculado a partir da diferença entre as respostas favoráveis (excelente e bom) e desfavoráveis (ruim e péssimo). As respostas neutras (REGULAR) serão desconsideradas.

Interpretação: Quanto maiores os percentuais de Excelente e Bom, maior será o índice obtido pela fórmula. O inverso também é verdadeiro.

Associando-se a satisfação do cliente ao índice teremos um referencial da IMAGEM que a população tem do trânsito da cidade.

Periodicidade: pesquisa a cada dois anos.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.29. ÍNDICE DE CAUSAS GANHAS PARA A ORGANIZAÇÃO - IJUR

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO (definição)

Medir a efetividade das ações do setor jurídico em defesa dos interesses da organização e ajudar a estabelecer metas para a organização no tocante a resolução dos conflitos da organização com as demais partes interessadas.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$\text{IJUR /categoria} = \frac{\text{Número de ações judiciais ganhas para a organização}}{\text{Número total de ações judiciais contra a organização}}$$

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de ações judiciais ganhas para a organização: total de ações encerradas no ano com resultados favoráveis para a organização.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

Número total de ações judiciais envolvendo a organização: total de ações encerradas no ano.

8 - OBSERVAÇÕES

O índice por ser estratificado por categoria: ações trabalhistas, cíveis, comerciais, tributárias, direitos autorais e patentes, etc.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.30. TEMPO MÉDIO DE EMISSÃO DE PARECER JURÍDICO – TJUR

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Transito.

4 - OBJETIVO (definição)

Medir a efetividade do suporte jurídico dado aos dirigentes da organização e ajudar a estabelecer metas para a organização no tocante a este processo.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$\text{TJUR} = \frac{\sum \text{dos tempos para emissão de pareceres jurídicos}}{\text{Número de pareceres emitidos}}$$

Resultado expresso em dias.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Somatória dos tempos necessários para a emissão de todos os pareceres. Tempos contados em dias úteis entre a solicitação e a emissão do parecer.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

Número de pareceres emitidos num período definido.

8 - OBSERVAÇÕES

Implantado um sistema de registro de tempo é possível propor-se metas para este indicador – tantos dias para tais tipos de parecer e ser feito um acompanhamento do tipo – índices de pareceres emitidos ou não no prazo.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.31. ÍNDICE DE ESTOQUE - IE

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Transito.

4 - OBJETIVO (definição)

Medir o nível de estoque dos diversos itens necessários às atividades da organização e contribuir para orientar a política de reposição da organização.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$IE = \frac{\text{Número de itens com estoque zero}}{\text{Número total de itens do estoque}}$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de itens com estoque zero: total de itens em falta, aguardando a conclusão de processos de compra.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

8 - OBSERVAÇÕES



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.3. ÍNDICE DE FINALIZAÇÃO DO PROCESSO DE HABILITAÇÃO DE CONDUTORES- IPH

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a efetividade dos processos de habilitação finalizados após o pagamento do primeiro exame.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IPH} = \frac{\text{Total de processos finalizados}}{\text{Total de processos iniciados}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Soma de todos os processos de habilitação finalizados

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Soma de todos os processos de habilitação iniciados

8 - OBSERVAÇÕES

Este índice apresenta o percentual de habilitação expedidas em relação ao universo total de habilitações solicitados junto ao órgão expedidor, com periodicidade anual.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.33. ÍNDICE DE FINALIZAÇÃO DO PROCESSO DE REGISTRO DE VEÍCULO – IPR

3 - APLICAÇÃO

Órgão Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a efetividade dos processos de registro de veículos finalizados após o pagamento do serviço.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IPR} = \frac{\text{Total de processos finalizados}}{\text{Total de processos iniciados}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Soma de todos os processos de registro finalizados.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Soma de todos os processos de registro iniciados.

8 - OBSERVAÇÕES

Este índice apresenta o percentual de CRV e CRLV expedidas em relação ao universo total de documentos solicitados junto ao órgão expedidor, com periodicidade anual.



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.34. ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE LICENCIAMENTO DE VEÍCULOS REGISTRADOS

3 - APLICAÇÃO

Órgão Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a efetividade dos processos de regularização de veículos que estão com o licenciamento anual em atraso.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$Iph = \frac{\text{Total de registros em atraso}}{\text{Total de veículos registrados}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Total de veículos que estão com licenciamento anual em atraso.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Total de veículos registrados.

8 - OBSERVAÇÕES



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.35. ÍNDICE DE CARTEIRA NACIONAL DE HABILITAÇÃO VENCIDA - ICV.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Medir a efetividade dos processos de regularização de condutores que estão com a Carteira de Habilitação vencida.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{ICV} = \frac{\text{Total de carteiras vencidas}}{\text{Total de carteiras de habilitação registradas}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Total de carteiras de habilitação vencidas.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Total de carteiras de habilitação registradas.

8 - OBSERVAÇÕES



1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.36. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE EXPEDIÇÃO DE NOTIFICAÇÃO DE INFRAÇÃO E DE PENALIDADE – PEN

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Aferir se as notificações de autuação e de penalidade são processadas e expedidas no prazo estabelecido pelo CTB.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{PEN} = \frac{\text{Nº de Notificações Expedidas no prazo}}{\text{Nº de Notificações processadas}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de autos de infração entregues no prazo.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de autos de infração que deram entrada na área responsável pelo processamento das multas dentro do prazo estabelecido como factível para que o infrator receba a notificação no prazo máximo de 30 dias estabelecido pelo CTB.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de auto de infração emitidos por agentes de trânsito.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: O índice deve ser medido mensalmente.

1 - ITEM

8.5. Resultados dos processos principais do negócio e dos processos de apoio.

2 - NOME DO INDICADOR

8.5.37. ÍNDICE DE AGENTES DE TRÂNSITO PELA FROTA - IAT.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Trânsito.

4 - OBJETIVO

Indicar a capacidade de fiscalização e operação do trânsito em relação à jurisdição em que atua.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IAT} = \frac{\text{Nº de agentes} \times 10.000}{\text{Nº de veículos registrados}}$$

Resultado expresso em número de agentes/ 10 mil veículo.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Total de agentes de trânsito credenciados pelo órgão de trânsito, acrescentando os policiais militares, caso estes apoiem o órgão gestor.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Frota de veículos registrados no município.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: Índice medido trimestralmente.



5.6. Resultados relativos aos fornecedores

1 - ITEM

8.6. Resultados relativos aos fornecedores.

2 - NOME DO INDICADOR

8.6.1. ÍNDICE DE REJEIÇÃO DE MATERIAIS – IRM.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Transito.

4 - OBJETIVO

Avaliar o grau em que os fornecedores de materiais atendem aos requisitos especificados.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IRM} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de itens rejeitados}}{\text{N}^\circ \text{ de itens adquiridos no período}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de itens rejeitados.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de serviços rejeitados = \sum das ordens de fornecimento de compras que não foram aceitas pela inspeção de recebimento por não atender a especificações.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de serviços contratados = \sum das ordens de fornecimento de compras.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: o índice será medido mensalmente.



1 - ITEM

8.6. Resultados relativos aos fornecedores.

2 - NOME DO INDICADOR

8.6.2. ÍNDICE DE REJEIÇÃO DE SERVIÇOS – IRS.

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Transito.

4 - OBJETIVO

Avaliar o grau em que os fornecedores de serviços atendem aos requisitos especificados no instrumento contratual.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IRS} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de serviços rejeitados}}{\text{N}^\circ \text{ de serviços contratados no período}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de serviços rejeitados.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de serviços rejeitados = \sum das ordens de serviços que não foram aceitas pela inspeção por não atenderem a especificações contratuais.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de serviços contratados = \sum das ordens de serviço no período.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: o índice será medido mensalmente.



1 - ITEM

8.6. Resultados relativos aos fornecedores.

2 - NOME DO INDICADOR

8.6.3. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO PARA FORNECIMENTO DE MATERIAIS – IPM

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Transito.

4 - OBJETIVO

Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos prazos especificados para a entrega.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IPM} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de ítems entregues no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de ítems adquiridos no período}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de ítems entregues no prazo.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de ítems entregues no prazo = \sum dos ítems das ordens de fornecimento de compra que foram entregues no prazo.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de ítems adquiridos = \sum das ordens de fornecimento de compra no período.

8 - OBSERVAÇÕES

Periodicidade: o índice será medido mensalmente.



1 - ITEM

8.6. Resultados relativos aos fornecedores.

2 - NOME DO INDICADOR

8.6.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – IPS

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Transito.

4 - OBJETIVO

Avaliar o grau em que os fornecedores atendem aos prazos especificados para entrega.

5 - FORMA DE CÁLCULO

$$\text{IPS} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de serviços cumpridos no prazo}}{\text{N}^\circ \text{ de serviços solicitados no período}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual de serviços entregues no prazo.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de serviços cumpridos no prazo = \sum das ordens de serviços que foram cumpridos no prazo.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR

Número de serviços solicitados = \sum das ordens de serviços solicitados no período.

8 - OBSERVAÇÕES

Os contratos com equipes à disposição estão excluídos deste ítem.
Periodicidade: o índice será medido mensalmente.



1 - ITEM

8.6. Resultados relativos aos fornecedores.

2 - NOME DO INDICADOR

8.6.6. ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES = IF

3 - APLICAÇÃO

Órgão Municipal e Estadual de Transito.

4 - OBJETIVO (definição)

Avaliar os fornecedores de materiais e serviços, buscando assegurar que o produto ou serviço adquirido, atenda aos requisitos de aquisição especificados.

5 - FORMA DE CÁLCULO (fórmula)

$$IF = \frac{\text{n.º de pontos obtidos}}{\text{n.º de pontos possíveis}} \times 100$$

Resultado expresso em percentual.

6 - COMPONENTE(S) DO NUMERADOR

Número de pontos obtidos = \sum de pontos obtidos durante determinado período, considerando os deméritos decorrentes de não atendimento de especificações como prazo de entrega, qualidade, quantidade e outros definidos pela organização. O n.º de pontos obtidos pode ser calculado pela diferença entre o n.º de pontos possíveis e o n.º total de deméritos.

7 - COMPONENTE(S) DO DENOMINADOR (quando for o caso)

Número de pontos possíveis = \sum de pontos possíveis durante determinado período, considerando o pleno atendimento de especificações como prazo de entrega, qualidade, quantidade e outros definidos pela organização.

8 - OBSERVAÇÕES

Como exemplo, o n.º total de deméritos de um parâmetro – prazo de entrega pode ser calculado somando-se os deméritos de todas as entregas, conforme tabela

Atraso na entrega de materiais

Até 5 dias	40 pontos
Mais que 5 dias	100 pontos

Referências Bibliográficas

ALOUICHE, Peter Ludwig e BARBOSA, Marcos Camelo, Benchmarking: um importante projeto do Metrô de São Paulo, Revista da ANTP, p. 63 a 72, Ano 20, 1997.

ANTP, Prêmio ANTP de Qualidade/2011 - Critérios para avaliação e diagnóstico das organizações de transporte público e trânsito.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, Critérios de Excelência 2008- Avaliação e Diagnóstico da Gestão Organizacional.

LIEBFRIED, Katleen H.J., Benchmarking: uma ferramenta para melhoria contínua, Rio de Janeiro, Campos, 1994.

LIMA, Iêda Maria O., O novo e o velho na gestão da qualidade do transporte Urbano, São Paulo, Edipro, 1ª Edição, 1998.

SPENDOLINI, Michael J., Benchmarking, São Paulo, Makron Books, 1993.

Gerência Executiva do Prêmio ANTP de Qualidade

Coordenadora Nacional	Denise de Moura Cadete Gazzinelli Cruz
Gerente de Mobilização e Capacitação	Alexandre Rocha Resende
Gerente de Candidatura	João Batista de Moraes Ribeiro Neto
Gerente da Banca Examinadora	Paulo Afonso Lopes da Silva
Gerente de Marketing	Valeska Peres Pinto
Gerente Financeira	Cássia Maria Terence Guimarães
Assistente Administrativo	Wellington dos Anjos Pimentel



Conselho Nacional do Prêmio ANTP de Qualidade

• Coordenadora Nacional

Denise de Moura Cadete Gazzinelli Cruz

Apoio Institucional

- NTU - Associação Nacional de Transportes Urbanos
- ABRATI - Associação Brasileira das Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros
- ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres
- MBC - Movimento Brasil Competitivo

Marcos Bicalho

Ciro Marcos Rosa

Hélio Mauro

Erik Camarano

Patrocinadores do 8º ciclo

- Volkswagen do Brasil
- Shell
- Michelin
- Wplex
- Dataprom
- Denatran
- Marcopolo

Roberto G. Pavan

Guilherme de Paula

Maria Luiza de Carvalho

Wan Yu Chih

Alexei Rodrigues

Alfredo Peres

Walter Cruz

Membros permanentes

- Presidente da Comissão Técnica da Qualidade e Produtividade da ANTP
- Presidente da Comissão Técnica de Marketing da ANTP
- Gerente de Mobilização e Capacitação do Prêmio

João Batista de Moraes Ribeiro Neto

Valeska Peres Pinto

Alexandre Rocha Resende

Membros convidados

- Presidente do Fórum Nacional de Secretários de Transporte e Trânsito

Dílson Peixoto



Comissão Técnica da Qualidade e Produtividade

João Batista M. Ribeiro Neto	Metrô/SP (Presidente da Comissão)
Gilberto Baú	Trensurb/RS (Secretário executivo)
Alexandre Rocha Resende	CBTU – MetroBH/MG
Carlos Eduardo Scheliga	Artesp/ SP
Daniela Quirico Peron	EMTU/ SP
Denise de Moura Cadete Gazzinelli Cruz	ANTP/ ES
Eduardo Egisto Rombolli	CPTM/ SP
Florencio Absalão Filho	CBTU – Metrorec/ PE
Hélcio Raymundo	R&B Engenharia e Arquitetura/ SP
Jussara Bellavinha	BHTrans/ MG
Luiz Otávio Miranda	Detran/ PA
Miguel Sérgio Lima	Ceturb/ ES
Mônica Timóteo Lyra	Fetranspor/ RJ
Valeska Peres Pinto	ANTP/ SP





Rua Marconi, 34 conj. 21 e 22
CEP 01047-000 - República
São Paulo - SP
Telefone: +5511 3371-2299
Fax: 11 3253-8095
E-mail: qualidade@antp.org.br
www.antp.org.br



Patrocínio

Ônibus



MICHELIN



indra

Cittati



IntelCav

CAIO



transeguro
CORRETORA DE SEGUROS

Denatran

Ministério das
Cidades

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO E PAÍS SEM POBREZA

Apoio Institucional



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS
DE TRANSPORTES TERRESTRES DE PASSAGEIROS



Associação Nacional dos Transportadores
de Turismo e Lazer

